

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabbil'alamin, Allahumma Shalli 'ala Muhammad wa'ala alifi Muhammad.*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahuwata'ala yang Maha Sempurna, atas rahmat, ridho, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul ***“Usulan Perbaikan Layanan PLASA TELKOM dengan menggunakan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD) di Wilayah Bandung”*** sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik di Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada Pak Agus Achmad Suhendra sebagai pembimbing 1 yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis saat pengerjaan tugas akhir ini. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pak Nunung yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Tugas Akhir ini penulis susun dengan segenap kekurangan dan keterbatasan atas kemampuan yang penulis miliki. Kritik dan saran selalu dinantikan untuk perbaikan. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandung, Agustus 2009

Penulis